Telefone IP 4602/4602SW

Versão 1.8
Guia do Usuário

555-233-780PTB
Versão 1.8
Novembro de 2003

Copyright 2003, Avaya Inc.
Todos os direitos reservados

Aviso

Foram feitos todos os esforços para garantir que as informações contidas neste documento estivessem completas e exatas no momento da impressão. Entretanto, as informações estão sujeitas a alterações.

Garantia

A Avaya Inc. fornece uma garantia limitada para este produto. Consulte o seu contrato de vendas para estabelecer os termos da garantia limitada. Além disso, o idioma padrão da garantia da Avaya, como também as informações referentes ao suporte desse produto, durante o prazo da garantia, estão disponíveis no seguinte site da Web: http://www.avaya.com/support.

Como prevenir fraude de tarifas

A “fraude de tarifas” é o uso indevido do seu sistema de telecomunicações por pessoas não-autorizadas, como uma pessoa que não faça parte do quadro de funcionários, agentes, subempreiteiros ou outros profissionais que não estejam trabalhando para a sua empresa. Observe que a fraude de tarifas associadas ao seu sistema é um risco possível e, caso ocorra, pode resultar em despesas adicionais substanciais dos seus serviços de telecomunicações.

Intervenção da Avaya contra fraudes

Se suspeitar que está sendo vítima de fraude de tarifas e necessitar de suporte ou assistência técnica nos Estados Unidos ou Canadá, ligue para a Linha direta de intervenção contra fraudes do centro de assistência técnica no número 1-800-643-2353.

Isenção de responsabilidade

Avaya não é responsável por quaisquer modificações, adições ou exclusões na versão original publicada deste documentação a menos que tais modificações, adições ou exclusões sejam executadas pela Avaya. O Cliente e/ou o Usuário final concordam em indenizar e em inocentar a Avaya, seus agentes e funcionários de quaisquer reclamações, processos, demandas e julgamentos decorrentes de, relativos a, modificações, adições ou exclusões subseqüentes nessa documentação realizadas pelo Cliente ou Usuário final.

Como obter ajuda

Para obter números de telefone de suporte adicional, acesse o site de suporte da Avaya: http://www.avaya.com/support. Se você estiver:

- Nos Estados Unidos, clique no link *Gerenciamento de contatos*. Em seguida, clique no link adequado para o tipo de suporte necessário.
- Fora dos Estados Unidos, clique no link *Gerenciamento de contatos*. Em seguida, clique no link *Serviços internacionais* que inclui os números de telefone para os Centros de excelência internacionais.

Como oferecer segurança das telecomunicações

A segurança das telecomunicações (de voz, dados e/ou comunicações de vídeo) é a prevenção de qualquer tipo de intrusão (ou seja, o acesso para uso não-autorizado ou com segundas intenções) ao equipamento de telecomunicações de sua empresa por alguma pessoa.

O “equipamento de telecomunicações” de sua empresa inclui esse produto Avaya e qualquer outro equipamento de vídeo/dados/voz que possa ser acessado através do produto Avaya (ou seja, “equipamento conectado à rede”).

Um “terceiro” é qualquer pessoa que não faça parte do quadro de funcionários, agente, subempreiteiro ou que não esteja trabalhando para a sua empresa. Ao passo que uma “pessoa com segundas intenções” é aquela (incluindo alguém que possa ter autorização) que acessa seu equipamento de telecomunicações com segundas intenções ou para causar danos.

Tais intrusões podem ser efetuadas por meio de equipamento síncrono (com base em circuito e/ou multiplexador de tempo) ou assíncrono (com base em caractere, mensagem ou pacote) ou interfaces para fins de:

- Utilização (de recursos especiais do equipamento acessado)
- Furto (de propriedade intelectual, de ativos financeiros ou acesso à facilidade de tarifas)
- Escuta telefônica (invasão de privacidade)
- Causar danos (criando problemas, aparentemente inofensivos, sem adulteração)
- Causar prejuízo (como adulteração prejudicial, alteração ou perda de dados, independentemente do motivo ou intenção)

Esteja ciente de que pode haver um risco de intrusões não-autorizadas no seu sistema e/ou equipamento conectado à rede. Observe, também, que se ocorrer tal tipo de intrusão, isso resultará em uma série de prejuízos para a sua empresa (incluindo, mas não limitado a, privacidade pessoal/de dados, propriedade intelectual, recursos financeiros, custos de mão-de-obra e/ou custos legais).

Responsabilidade pela segurança das telecomunicações da sua empresa

A responsabilidade final pela segurança desse sistema e dos respectivos equipamentos conectados à rede é sua, do administrador do sistema do cliente Avaya, dos seus colegas da área de telecomunicações e dos gerentes. Fundamente o cumprimento da sua responsabilidade nos recursos e conhecimentos adquiridos de uma variedade de fontes, incluindo, mas não limitado a:

- Documentos de instalação
- Documentos de administração do sistema
- Documentos de segurança
- Ferramentas de segurança com base em hardware/software
- Informações compartilhadas entre você e outros funcionários
- Especialistas de segurança das telecomunicações

Para evitar intrusões no equipamento de telecomunicações, você e os seus colegas devem programar e configurar cuidadosamente:

- Os sistemas de telecomunicações fornecidos pela Avaya e respectivas interfaces
- As aplicações de software fornecidas pela Avaya, como também as interfaces e plataformas de software/hardware subordinadas
- Qualquer outro equipamento conectado à rede para seus produtos Avaya

Facilidades TCP/IP

Os clientes podem observar diferenças no desempenho, confiabilidade e segurança dos produtos, dependendo do projeto/configurações e topologias da rede, mesmo quando o desempenho do produto estiver em conformidade com a garantia.

Compatibilidade com os padrões

A Avaya Inc. não é responsável por qualquer interferência nos aparelhos de rádio ou televisão causada por modificações não-autorizadas deste equipamento ou pela substituição ou conexão de cabos e equipamentos diferentes dos especificados pela Avaya Inc. A correção da interferência causada por tais modificações, substituições ou conexões será de responsabilidade do usuário. De acordo com a Parte 15 da regras da FCC (Federal Communications Commission), o usuário é advertido de que as alterações ou modificações não aprovadas expressamente pela Avaya Inc. podem anular a autoridade do usuário para operar o equipamento.

Padrões de segurança do produto

Este produto segue e está de acordo com os seguintes padrões internacionais de segurança de produtos, conforme aplicável:

Segurança de equipamento de tecnologia de informação (IEC 60950), 3a. edição, incluindo todas as divergências nacionais relevantes, como se encontra relacionado em conformidade com o IEC para equipamentos elétricos (IECEE) CB-96A.

Segurança de equipamentos de tecnologia de informação, CAN/CSA-C22.2No. 60950-00 / UL 60950, 3a. edição

Um ou mais dos seguintes padrões nacionais mexicanos, conforme aplicável: NOM 001 SCFI 1993, NOM SCFI 016 1993, NOM 019 SCFI 1998

Padrões de compatibilidade eletromagnética (EMC)

Este produto está de acordo e segue os seguintes padrões internacionais EMC e todas as divergências nacionais relevantes:

Limites e métodos de medição de interferência de rádio de equipamento de tecnologia de informação, CISPR 22:1997 e EN55022:1998. Equipamento de tecnologia de informação – Características de imunidade – Limites e métodos de medição CISPR 24:1997 e EN55024:1998, incluindo:

- Descarga eletrostática (ESD) IEC 61000-4-2
- Imunidade irradiada IEC 61000-4-3
- Transiente rápido elétrico (EFT) IEC 61000-4-4
- Efeitos de relâmpago IEC 61000-4-5
- Imunidade irradiada IEC 61000-4-6

Declaração da FCC (Federal Communications Commission)

Parte 15:

Observação: Este equipamento foi testado e está de acordo com os limites para um dispositivo digital da Classe B, conforme a Parte 15 das regras da FCC. Esses limites foram estabelecidos para fornecer uma proteção razoável contra interferências prejudiciais quando o equipamento é operado em um ambiente comercial. Este equipamento gera, utiliza e pode irradiar energia de freqüência de rádio e, se não for instalado e utilizado de acordo com o manual de instruções, poderá causar interferências prejudiciais às comunicações de rádio. A operação desse equipamento em uma área residencial pode causar interferência prejudicial, situação na qual o usuário será solicitado a corrigir a interferência arcando com as despesas.

Parte 68: Sinalização da supervisão de atendimento

Permitir que esse equipamento seja operado de forma que não forneça sinalização de supervisão de atendimento é uma violação das regras da Parte 68. Esse equipamento retorna sinais de supervisão de atendimento para a rede pública comutada quando:

- atendidos pela estação chamada,
- atendidos pelo atendedor ou
- roteados para um anúncio gravado que pode ser administrado pelo usuário do Equipamento nas instalações do cliente (CPE).

Esse equipamento retorna sinais de supervisão de atendimento em todas as chamadas de discagem direta a ramal (DID) redirecionadas de volta para a rede telefônica pública comutada. As exceções permitidas são:

- Uma chamada não é atendida.
- É recebido um tom de ocupado.
- É recebido um tom de nova solicitação.

A Avaya atesta que esse equipamento registrado pode fornecer acesso aos usuários para provedores interestaduais de serviços de operadoras pelo uso de códigos de acesso. A modificação desse equipamento pelos agregadores de chamadas para bloquear o acesso aos códigos de discagem é uma violação do Ato de 1900 dos Consumidores de operadores de telefone (Telephone Operator Consumers Act of 1990).

Meios de conexão

A conexão desse equipamento para a rede telefônica é mostrada nas tabelas a seguir.

Informações sobre interferência do Departamento de Comunicações (DOC) do Canadá

Este aparelho digital da Classe B está de acordo com a ICES-003 canadense.

Cet appareil numérique de la classe B est conforme à la norme NMB-003 du Canada.

Este equipamento atende as especificações técnicas de equipamentos de terminais da indústria do Canadá. Isso é confirmado pelo número de registro. A abreviação IC, antes do número de registro, significa que o registro foi efetuado com base em uma Declaração de conformidade e indica que as especificações técnicas da Indústria do Canadá foram atendidas. Isso não significa que a Indústria do Canadá aprovou o equipamento.

Declarações de conformidade

Declaração de conformidade do fornecedor, Parte 68 das regras da FCC dos Estados Unidos (SDoC).

Pelo presente, a Avaya Inc. dos Estados Unidos da América, certifica que o equipamento descrito neste documento e que contém um número de identificação na etiqueta TIA TSB-168 está de acordo com as regras e regulamentos da FCC-47 CFR, Parte 68 – e o critério técnico adotado pelo Conselho Administrativo sobre Conexões de terminais (ACTA - Administrative Council on Terminal Attachments).

Além disso, a Avaya declara que o equipamento de terminal equipado com monofone, descrito nesse documento, está de acordo com o parágrafo 68.316 das Regras e regulamentos que definem a compatibilidade com aparelhos auditivos da FCC (FCC Rules and Regulations defining Hearing Aid Compatibility) e é considerado compatível com tais aparelhos.

É possível obter cópias de SDoCs assinadas pela pessoa responsável nos EUA, entrando em contato com o seu representante local de vendas. As cópias estão também disponíveis no seguinte site da Web: http://www.avaya.com/support.

Todos os servidores de mídia da Avaya e gateways de mídia estão de acordo com a Parte 68 da FCC, porém muitos foram registrados na FCC antes que o processo SDoC estivesse disponível. Uma lista de todos os produtos registrados da Avaya pode ser encontrada em: http://www.part68.org efetuando uma busca por fabricante, indicando o termo “Avaya”.

Declaração de conformidade da União Européia

CE

A Avaya Inc. declara que o equipamento especificado neste documento que contém a marca “CE” (*Conformité Europeénne*) está em conformidade com a Diretiva de equipamentos de terminais de telecomunicações e rádio da União Européia (European Union Radio and Telecommunications Terminal Equipment Directive - 1999/5/EC) incluindo a Diretiva de compatibilidade eletromagnética (89/336/EEC) e Diretiva de baixa voltagem (73/23/EEC). Esse equipamento foi certificado para atender à Interface de taxa básica CTR3 (CTR3 Basic Rate Interface - BRI) e Interface de taxa primária CTR4 (Primary Rate Interface - PRI) e aos subconjuntos do CTR12 e CTR13, se aplicável.

É possível obter cópias das Declarações de conformidade (DoCs), entrando em contato com o representante local de vendas. As cópias estão também disponíveis no seguinte site da Web: http://www.avaya.com/support.

Japão

Este é um produto da Classe B com base no padrão do Conselho voluntário de controle de interferência de equipamento de tecnologia de informação (VCCI - Voluntary Control Council for Interference by Information Technology Equipment). Se este equipamento for utilizado em um ambiente doméstico poderão ocorrer distúrbios de rádio, em cujas situações o usuário deverá tomar as ações corretivas.

この装置は、情報処理装置等電波障害自主規制協議会（ＶＣＣＩ）の基準に基づくクラスＡ情報技術装置です。この装置を家庭環境で使用すると電波妨害を引き起こすことがあります。この場合には使用者が適切な対策を講ずるよう要求されることがあります。

Para solicitar cópias deste e outros documentos:

Ligue para: Avaya Publications Center
Telefone 1.800.457.1235 ou 1.207.866.6701
FAX 1.800.457.1764 ou 1.207.626.7269

Escreva para: Globalware Solutions
200 Ward Hill Avenue
Haverhill, MA 01835 USA
Aos cuidados de: Avaya Account Management

Envie um e-mail para: totalware@gwsmail.com

Para obter versões mais recentes da documentação, acesse o site de suporte da Avaya: http://www.avaya.com/support.

Conteúdo

Sobre este guia vii

- Visão geral vii
- Público-alvo viii
- Data de emissão viii
- Como utilizar este documento viii
- Organização do documento viii
- Convenções utilizadas ix
  - Convenções simbólicas ix
  - Convenções tipográficas ix
- Documentação relacionada x

1 Introdução ao telefone IP 4602/4602SW 1-1

- Introdução 1-1
- O telefone IP 4602/4602SW 1-1

2 Como utilizar o telefone IP 4602/4602SW 2-1

- Introdução 2-1
- Como fazer chamadas 2-1
  - Como discar novamente o último número chamado 2-1
- Como receber chamadas 2-2
- Facilidades para atendimento de chamadas 2-2
  - Conferência 2-2
  - Como liberar a última pessoa adicionada a uma chamada de conferência 2-3
  - Retenção de chamada 2-3
  - Mute 2-3
  - Viva-voz 2-4
  - Transferir 2-5
- Como recuperar uma Mensagem de correio de voz 2-5
- Como efetuar logoff do telefone 2-6
  - Como restabelecer a conexão do telefone após um logoff 2-6

Conteúdo

3 Como gerenciar o telefone e solucionar problemas 3-1

- Introdução 3-1
- Como entender os tons de toque de chamada 3-2
- Como personalizar os padrões de toque de chamada do telefone 3-3
  - Para selecionar um padrão de toque de chamada personalizado 3-3
- Como entender os ícones do display 3-4
- Como testar o telefone 3-5
  - Como testar os indicadores luminosos e o display do telefone 3-5
- Tabela para solucionar problemas básicos 3-5
- Como redefinir e reinicializar o telefone IP 3-8
  - Como redefinir o telefone 3-8
  - Como reinicializar o telefone 3-9

Índice IN-1

Sobre este guia

Visão geral

Este guia descreve como usar o novo telefone IP 4602/4602SW. O telefone 4602/4602SW é fácil de usar e, ao mesmo tempo, oferece os últimos avanços dos sistemas de telefonia. Os telefones IP (Internet Protocol) obtêm suas características operacionais do servidor central de telefones em vez de armazená-las na própria unidade do telefone. É feito download das atualizações e das novas facilidades sem intervenção ou necessidade da substituição do telefone. Apesar de o 4602/4602SW ser um modelo básico, o telefone compartilha muitas características com telefones IP topo de linha, incluindo facilidade de operação para os usuários.

Este guia contém três capítulos, contendo todas as informações sobre como utilizar o telefone. O guia descreve as teclas e facilidades do telefone, como fazer e atender chamadas, como ouvir as mensagens do correio de voz e como executar os procedimentos para solucionar problemas e testes para certificar-se de que o telefone IP 4602/4602SW esteja funcionando corretamente.

NOTAS:

- O 4602 e o 4602SW são telefones idênticos do ponto de vista da interface do usuário, recursos, administração, etc. A única diferença entre os aparelhos está no projeto elétrico – o 4602SW possui uma central da Ethernet, ao passo que o 4602 possui um repetidor interno compartilhado.
- Apenas os Telefones IP 4602/4602SW (não SIP) são abordados nesse guia. Os Telefones IP 4602/4602SW SIP IP são abordados no *"Guia do usuário do telefone IP 4602/4602SW SIP"* (documento número 16-300035), disponível em dezembro de 2003 no site de suporte da Avaya.

Público-alvo

Este documento é destinado aos usuários de telefone IP que possuem um telefone IP 4602/4602SW. O documento não é um guia de referência técnica para os Administradores do sistema nem técnicos de telefone.

Data de emissão

Esse documento foi emitido pela primeira vez em agosto de 2002. O documento foi revisado para a versão 1.7 em junho de 2003 e para a versão 1.8 em novembro de 2003.

Como utilizar este documento

Este guia está organizado para ajudá-lo a localizar os tópicos de uma forma lógica. Leia-o do início ao fim para ter um entendimento completo de como utilizar o seu telefone IP 4602/4602SW ou consulte o Índice para localizar as informações específicas sobre uma tarefa ou função que deseje executar.

Organização do documento

Este guia contém os seguintes capítulos:

Capítulo 1. Introdução ao telefone IP 4602/4602SW	Descreve cada tecla ou facilidade da parte frontal do telefone.
Capítulo 2. Como utilizar o telefone IP 4602/4602SW	Descreve todas as informações referentes a chamadas – como, iniciar chamadas, fazer chamada de conferência, transferir chamadas, acessar e recuperar mensagens do correio de voz, efetuar logoff do telefone por motivos de segurança e efetuar login novamente no telefone.
Capítulo 3. Como gerenciar o telefone e solucionar problemas	Descreve como configurar um tom de toque de chamada personalizado, como testar a operação do telefone e fornece ações básicas para solução de problemas, caso encontre erros ou tenha problemas.

Convenções utilizadas

Este guia utiliza as seguintes convenções textuais, simbólicas e tipográficas para ajudá-lo a entender as informações.

Convenções simbólicas

Esses símbolos, **NOTA:** ou **NOTAS:** antecede as informações adicionais sobre um tópico.

Convenções tipográficas

Este guia utiliza as seguintes convenções tipográficas:

Documento	O tipo sublinhado indica um documento, um capítulo ou uma seção neste documento que contém informações adicionais sobre um tópico.
"Documento"	O tipo itálico entre aspas indica uma referência a um documento externo.
itálico	O tipo itálico indica o resultado de uma ação tomada ou uma resposta do sistema nos procedimentos passo a passo.
Conferência	Nos procedimentos passo a passo, as palavras exibidas em negrito representam uma tecla única do telefone que deve ser pressionada/selecionada.

Documentação relacionada

Este guia e outra documentação relacionada estão disponíveis on-line no seguinte URL: http://www.avaya.com/support

Para obter informações sobre a instalação de um telefone IP, consulte o *"Guia de Instalação do Telefone IP Série 4600"* (documento número 555-233-128).

Para obter informações sobre a montagem em mesa/parede do 4602/4602SW, consulte as *"Instruções do suporte do telefone IP 4602/4602SW"* (documento número 555-233-147).

Para obter informações sobre a manutenção de um Sistema de telefone IP em uma LAN (Rede Local), consulte o "*Guia do Administrador da LAN do Telefone IP Série 4600"* (documento número 555-233-507).

As facilidades padrão do telefone estão descritas no capítulo 17, *"Telefonia", da Visão geral do Gerenciador de comunicações da Avaya* (documento número 555-233-767).

Introdução ao telefone IP 4602/4602SW

1

Introdução

Este capítulo descreve o layout do telefone IP 4602/4602SW. Ele fornece também uma descrição de cada tecla funcional e outras características do telefone.

O telefone IP 4602/4602SW

O telefone IP 4602/4602SW possui duas teclas de linha (apresentação de chamada), dez teclas dedicadas de facilidades, uma área de exibição de duas linhas de 24 caracteres e um Viva-voz unidirecional com a opção para ouvir somente.

Figura 1-1. Telefone IP 4602/4602SW

Tabela 1-1. Descrições das teclas/facilidades do telefone IP 4602/4602SW

Número da indicação	Nome da tecla/facilidade	Descrição da tecla/facildade
1	**Indicador luminoso de mensagem em espera**	Quando aceso, indica a existência de uma mensagem em espera no seu sistema de mensagem de voz.
2	**Display**	A área de exibição possui duas linhas de 24 caracteres cada. Durante o uso do telefone, a linha superior mostra o número de telefone/nome que está sendo chamado ou o número de telefone/nome da pessoa que fez a chamada e exibe a data e o horário atuais. A segunda linha exibe o controle de volume (quando a seta de volume é pressionada) e o intervalo de tempo/chamada (quando estiver em uma chamada ativada ou em uma chamada em retenção). Durante as transferências de chamadas e conferências, a segunda linha pode também exibir o nome e o número de telefone da pessoa que está sendo chamada. A linha superior pode também exibir qualquer um dos itens mostrados logo abaixo, dependendo do estado atual do telefone.
	(Nenhum ícone exibido)	Inativo – indica que a linha está disponível.
		Ativado – indica que a linha está sendo utilizada.
		Em retenção – indica que uma chamada está em retenção nessa linha.
		Toque de chamada – indica a entrada de uma chamada recebida nessa linha.
		Retenção temporária – indica que a chamada da linha foi colocada em retenção para uma conferência ou transferência.

Tabela 1-1. Descrições das teclas/facilidades do telefone IP 4602/4602SW (Continuação)

Número da indicação	Nome da tecla/facilidade	Descrição da tecla/facildade
3	**Teclas de linha** 	As teclas de duas linhas são dedicadas às chamadas recebidas e efetuadas que são etiquetadas com a. (primeira tecla de linha) e b. (segunda tecla de linha).
4	**Speaker (Alto-falante)** ( )	Acessa a facilidade Viva-voz unidirecional com a opção para ouvir somente (se estiver gerenciada).
5	**Indicador LED do alto-falante**	Fica aceso constantemente quando o Viva-voz unidirecional, com a opção para ouvir somente, está ativado.
6	**Tecla Voice Message (Mensagem de voz)** ( )	Acessa o Sistema de mensagem de voz.
7	**Mute** ( )	Desliga o microfone do monofone para evitar que a outra pessoa o ouça.
8	**Indicador LED de Mute**	Fica aceso constantemente quando o monofone está ativado.
9	**Controle de volume** ( )	Ajusta o volume de toque de chamada ou do monofone, dependendo do item que está sendo utilizado.
10	**Teclado numérico (discagem)**	Teclado com 12 teclas padrão para discar números de telefone.
11	**Hold (Retenção de chamada)** ( )	A tecla vermelha utilizada para colocar uma chamada em retenção.

Tabela 1-1. Descrições das teclas/facilidades do telefone IP 4602/4602SW (Continuação)

Número da indicação	Nome da tecla/facilidade	Descrição da tecla/facildade
12	**Transfer (Transferir)** ( )	Transfere uma chamada para outro telefone. É também utilizada, com o telefone no gancho, para testar os indicadores luminosos e a tela de exibição.
13	**Conferece (Conferência)** ( )	Configura as chamadas de conferência com mais de uma pessoa. É também utilizada, com o telefone no gancho, para selecionar um padrão de toque de chamada pessoal.
14	**Drop (Liberar)** ( )	Libera a última pessoa adicionada a uma chamada de conferência
15	**Redial (Rediscar)** ( )	Disca novamente o último número discado do telefone.

Como utilizar o telefone IP 4602/4602SW

2

Introdução

Este capítulo descreve como fazer, atender chamadas e como utilizar as facilidades para atendimento de chamadas. É possível utilizar as facilidades de atendimento de chamadas ao fazer uma chamada ou quando houver uma chamada em andamento. Essas facilidades possuem teclas de telefone dedicadas, como **Conferência**, **Liberar**, **Retenção de chamada**, **Mute**, **Rediscar, Transferência** e **Viva-voz**. Este capítulo inclui também informações sobre como recuperar mensagens deixadas no seu correio de voz.

Como fazer chamadas

1. Para fazer uma chamada, pegue o monofone.

   O ícone Monofone ( ) é exibido no display.

2. Disque o número desejado.

   A conexão é efetuada.

Como discar novamente o último número chamado

A facilidade Rediscar (ou Último número discado) é iniciada automaticamente, ao discar o ramal ou número externo discado mais recentemente.

Pressione a tecla **Rediscar** ( ).

O último número chamado é discado novamente de modo automático.

Como receber chamadas

Quando alguém faz uma chamada para você, o ícone Campainha ( ) é exibido no display, quando o telefone toca.

Para atender a chamada, pressione a tecla de linha para a chamada recebida, pegue o monofone e fale.

O ícone Monofone ( ) é exibido no display para indicar uma chamada recebida.

Facilidades para atendimento de chamadas

As facilidades descritas nesta seção ficam disponíveis quando as chamadas estão em andamento.

Conferência

A facilidade Conferência permite que você reúna o número máximo de pessoas definido pelo Administrador do sistema em uma chamada de conferência.

Como adicionar outra pessoa à chamada

1. Disque o número da primeira pessoa e, em seguida, pressione a tecla **Conferência** ( ).

   A chamada atual é colocada em retenção, o ícone Retenção temporária ( ) é exibido, e você ouve um tom de discagem.

2. Disque o número da próxima pessoa e espere a resposta.
3. Pressione a tecla **Conferência** ( ) novamente para adicionar a nova pessoa à chamada.
4. Repita as Etapas 1 a 3 para cada pessoa que você deseja juntar à chamada de conferência.

Como adicionar uma chamada em retenção à chamada atual

1. Pressione a tecla **Conferência** ( ).

   O ícone na linha atual é alterado para o ícone Retenção temporária ( ).

2. Pressione o botão de linha da chamada em retenção.
3. Pressione a tecla **Conferência** ( ) novamente.

   Todas as pessoas estão conectadas.

Como liberar a última pessoa adicionada a uma chamada de conferência

Pressione a tecla **Liberar** ( ).

A última pessoa conectada à chamada de conferência é liberada da chamada.

Retenção de chamada

A facilidade Retenção de chamada coloca uma chamada em retenção até que você possa retornar a ela.

Como colocar uma chamada em retenção

Pressione a tecla **Retenção de chamada** ( ).

O ícone na linha atual é alterado para o ícone Retenção (*).*

Para retornar à chamada em retenção

Pressione o botão de linha da chamada em retenção.

A chamada é recuperada.

Mute

Durante uma chamada ativada, a facilidade Mute evita que a pessoa com quem você está falando o ouça. Utilize essa facilidade para ter uma conversação privada a qualquer momento durante uma chamada.

Como evitar que a outra pessoa na linha o ouça

1. Pressione a tecla **Mute** ( ).

   A outra pessoa não pode ouvi-lo. O indicador luminoso próximo à tecla Mute fica aceso quando a opção Mute está ativada.

2. Para restabelecer a conversação, pressione a tecla **Mute** ( ) novamente.

Viva-voz

O Viva-voz unidirecional permite que você ouça as chamadas sem utilizar o monofone. Quando você pressiona a tecla Viva-voz, o indicador luminoso é aceso para lembrá-lo que Viva-voz está ativado e permite apenas ouvir.

NOTA:
O Viva-voz do telefone IP 4602/4602SW é um dispositivo unidirecional, que permite apenas ouvir. A pessoa com a qual você está falando não pode ouvi-lo, embora você possa ouvi-la.

Como mudar do Viva-voz para o monofone

Pegue o monofone e fale.

O indicador luminoso do Alto-falante é apagado.

Como ativar o Viva-voz durante uma chamada

Pressione a tecla **Alto-falante** ( ).

O indicador luminoso do Alto-falante, próximo à tecla Alto-falante fica aceso. O alto-falante e o monofone estão funcionando. Você pode ouvir a pessoa com a qual está falando através do Viva-voz, mas ela não pode ouvi-lo.

Como desativar o Viva-voz durante uma chamada

Pegue o monofone a qualquer momento.

O alto-falante e o indicador luminoso correspondente são desativados; o controle de voz é revertido para o monofone.

Como encerrar uma chamada enquanto o alto-falante está ativado

Pressione a tecla **Alto-falante** ( ).

O alto-falante e o indicador luminoso correspondente são desativados e a chamada é encerrada.

NOTA:
É também possível desativar a facilidade Viva-voz. Se o Viva-voz não funcionar como indicado, entre em contato com o Administrador do sistema para verificar se esse acessório do telefone está ativado.

Transferir

A facilidade Transferir permite a transferência de uma chamada do seu telefone para outro ramal ou número externo.

Como enviar uma chamada para outro telefone

1. Com a chamada ativada (ou com apenas uma chamada em retenção e nenhuma chamada ativada), pressione a tecla **Transferir** ( ).

   A chamada é colocada em retenção e o indicador luminoso respectivo pisca. O ícone Retenção ( ) é exibido e você ouve um tom de discagem enquanto a próxima linha disponível é ativada.

2. Disque o número para o qual deseja transferir a chamada.

   A chamada é enviada para o ramal ou número discado.

3. Se você não desejar anunciar a chamada, pressione a tecla **Transferir** ( ) novamente. Se quiser esperar por uma resposta, permaneça na linha e pressione a tecla **Transferir** ( ) depois de anunciar a chamada.

   Uma mensagem de exibição de dois segundos de duração indica que a transferência foi concluída.

4. Coloque o monofone de volta à base do telefone.

Como recuperar uma Mensagem de correio de voz

Quando alguém deixa uma mensagem em sua caixa de correio de voz, o ndicador luminoso de mensagem vermelho, na parte superior central do telefone, fica aceso.

Para recuperar seu correio de voz, pressione a tecla **Mensagem** ( ) acima do teclado numérico. O telefone IP 4602/4602SW disca automaticamente o sistema de correio de voz.

Ao ser conectado ao Correio de voz corporativo, siga os procedimentos padrão de recuperação de correio de voz. Caso tenha perguntas relacionadas ao correio de voz, entre em contato com o Administrador do sistema do telefone.

NOTA:
É possível desativar a facilidade Correio de voz. Se a recuperação do correio de voz não funcionar conforme indicado, entre em contato com o Administrador do sistema para verificar se essa opção do telefone está ativada.

Como efetuar logoff do telefone

Efetue logoff do telefone IP 4602/4602SW para evitar o uso não-autorizado durante sua ausência ou para proteger o seu conjunto exclusivo de facilidades controladas, quando o telefone é compartilhado com vários usuários.

1. Para efetuar logoff do telefone, pressione a tecla **Mute** ( ) e, em seguida, pressione os seguintes números no teclado: **5 6 4 6 3 3** #.

   Uma solicitação de cancelamento de registro do telefone é enviada ao servidor. O telefone está agora no estado desconectado e exibe "Ramal =".

Como restabelecer a conexão do telefone após um logoff

1. Digite o número de Ramal, utilizando o teclado, e pressione a tecla Cerquilha (#).

   O display solicita a digitação da sua senha.

2. Digite a sua Senha, utilizando o teclado, e pressione a tecla #.

   O telefone 4602/4602SW está pronto para ser utilizado.

Como gerenciar o telefone e solucionar problemas

3

Introdução

Os telefones IP da série 4600 dificilmente apresentam problemas. Este capítulo fornece informações úteis sobre:

- Como entender os diferentes tons de toque de chamada que você ouve.
- Como personalizar o padrão de toque de chamada do seu telefone.
- Como entender os símbolos do display dos telefones 4602/4602SW.
- Como testar seu telefone para certificar-se de que esteja operando corretamente.
- Como solucionar problemas básicos – esse capítulo descreve os problemas mais comuns que o usuário pode encontrar e as soluções sugeridas.
- Como redefinir e reinicializar o telefone, quando o que está descrito na seção “Como solucionar problemas básicos” não resolver um problema.

Entre em contato com o Administrador do sistema para todos os demais problemas ou perguntas sobre o telefone IP.

Como entender os tons de toque de chamada

À medida em que se familiarizar com o telefone IP, você reconhecerá os diversos tons que ouve em resposta a uma chamada recebida ou quando utiliza o monofone. A tabela abaixo fornece uma visão geral dos tons que você ouve. Consulte o Administrador do sistema para verificar se as descrições estão exatas para o seu sistema.

Os tons de toque de chamada acompanham uma chamada recebida. Tons de sinal são aqueles que você ouve pelo monofone (receptor) ou pelo alto-falante.

Tons de toque de chamada (recebida)	Significado
1 Toque --------	Chamada de um outro ramal.
2 Toques ------- -------	Chamada externa ou do Administrador do sistema.
3 Toques ------ ------ ------	Chamada prioritária de outro ramal ou de um Retorno automático de chamada que você efetuou.
Som de toque de chamada ---	Uma chamada está sendo redirecionada do seu telefone para um outro, porque a opção Enviar todas as chamadas ou Redirecionamento de todas as chamadas está ativada.

Tons de sinal (Monofone)	Significado
Ocupado --- --- ---	Tom rápido, de baixa intensidade (60 repetições por minuto), indicando que o número discado está sendo usado.
Tom de controle de chamada em espera ---_	Um tom de controle de chamada com sinal de baixa intensidade ao final – indica que o ramal chamado está ocupado e que foi enviado um tom de chamada em espera para a pessoa chamada.
Confirmação -- -- --	Três bursts de tom curtos – indica que uma ativação ou um cancelamento de facilidade foi aceito.

Tons de sinal (Monofone)	Significado
Cobertura -	Um burst de tom curto – indica que a sua chamada será enviada para um outro ramal para ser atendida por um usuário habilitado.
Discagem ---------	Tom contínuo indicando que a discagem pode ser iniciada.
Interceptação/Temporização -_-_-_-	Tom alternativo alto e baixo, indicando um erro de discagem, uma negação de um serviço solicitado ou uma falha para discar no intervalo predefinido (geralmente 10 segundos) depois de pegar o monofone ou discar o dígito anterior.
Discar chamada novamente - - - ----------	Três bursts de tom curtos seguidos de um tom de discagem constante para indicar que uma solicitação de facilidade foi aceita e a discagem pode ser iniciada.
Nova solicitação -- -- -- -- -- --	Tom rápido de ocupado, repetido a cada meio segundo, para indicar que todas as linhas de troncos estão ocupadas.
Tom de controle de chamada ---- ---- ---- ----	Tom de baixa intensidade, repetido 15 vezes por minuto, para indicar que o número discado está tocando.

Como personalizar os padrões de toque de chamada do telefone

A facilidade Selecionar toque permite escolher o padrão de toque de chamada personalizado entre oito padrões diferentes.

Para selecionar um padrão de toque de chamada personalizado

1. Com o telefone no gancho, pressione a tecla **Conferência** (

).

   É emitido um som do padrão de toque de chamada atual, que é repetido a cada três segundos.

2. Pressione (e, em seguida, libere) a tecla **Conferência** (

) para acessar cada um dos oito padrões de toque de chamada.

3. Para salvar um padrão de toque de chamada, assim que tocar, não pressione a tecla **Conferência** ( ) pelo menos por sete segundos.

   Você ouve o padrão de toque de chamada selecionado mais duas vezes, após as quais o padrão é automaticamente salvo. Um tom de confirmação (dois tons crescentes) é emitido e o novo padrão de toque de chamada é configurado.

   NOTA:
   O processo de seleção de padrão de toque de chamada é interrompido, caso o telefone esteja fora do gancho, receba uma chamada ou ocorra falta de energia, e você deve reiniciá-lo a partir da etapa 1.

Como entender os ícones do display

À medida em que se familiarizar com o display do telefone IP, você reconhecerá os ícones ou símbolos associados ao estado de uma chamada ou do telefone. A tabela abaixo fornece uma visão geral dos ícones que você vê. Consulte o Administrador do sistema para verificar se as descrições estão exatas para o seu sistema.

Ícone	Significado
Nenhum ícone exibido	Inativo – indica que a linha está disponível.
	Ativado – indica que a linha está sendo utilizada.
	Em retenção – indica que uma chamada está em retenção nessa linha.
	Toque de chamada – indica a entrada de uma chamada recebida nessa linha.
	Retenção temporária – indica que a chamada da linha foi colocada em retenção para uma conferência ou transferência.

Como testar o telefone

A facilidade Teste permite verificar se os indicadores luminosos e o display do telefone estão funcionando corretamente.

Como testar os indicadores luminosos e o display do telefone

Com o telefone inativo (no gancho), pressione a tecla **Mute** ( ) ao discar a seguinte seqüência: **8 3 7 8 #**.

O display deve indicar que o autoteste foi iniciado e, em seguida, informar se houve falha ou se o teste foi executado com êxito.

Se não for mostrada nenhuma informação no display e o telefone estiver carregado, ele deverá ser substituído. Entre em contato com o Administrador do sistema para obter ajuda ou informações adicionais sobre como solucionar problemas.

Tabela para solucionar problemas básicos

Problema/Defeito	Solução sugerida
O telefone não é ativado depois de ser conectado pela primeira vez	A não ser que o Administrador do sistema já tenha inicializado o telefone, é possível que exista um atraso de alguns minutos antes que o aparelho comece a funcionar. Após a conexão, o telefone inicia imediatamente a fazer download – do servidor ao qual está conectado – do software operacional, do endereço IP e de quaisquer facilidades especiais programadas pelo Administrador do sistema. Informe qualquer atraso superior a 8 ou 10 minutos ao Administrador do sistema.
O telefone não é ativado após uma falta de energia	Faça a reinicialização do telefone alguns minutos depois de tê-lo desconectado, desligado ou haver problemas com o servidor ou que resultem em falta de energia.
O telefone funcionava anteriormente, mas parece não funcionar atualmente	Entre em contato com o Administrador do sistema.

Problema/Defeito	Solução sugerida
Os caracteres não aparecem na tela de exibição	Consulte “O telefone não é ativado depois de ser conectado pela primeira vez” acima. Verifique todos os cabos do telefone para certificar-se de que estejam conectados corretamente. Verifique a fonte de alimentação para certificar-se de que o telefone esteja sendo carregado. Execute os seguintes procedimentos de teste: Com o telefone inativo (no gancho), pressione a tecla **Mute** ( ) ao discar a seguinte seqüência: **8 3 7 8** #. O display deve indicar que o autoteste foi iniciado e, em seguida, informar se houve falha ou se o teste foi executado com êxito. Se não for mostrada nenhuma informação no display e o telefone estiver sendo carregado, ele deverá ser substituído. Se a solução acima sugerida não solucionar o problema, entre em contato com o Administrador do sistema. Para redefinir ou reinicializar o telefone, consulte Como redefinir e reinicializar o telefone IP adiante neste capítulo.
O display exibe uma mensagem de erro/informativa	A maioria das mensagens envolve interação do servidor/telefone. Se não puder solucionar o problema com base na mensagem recebida, entre em contato com o Administrador do sistema para encontrar uma solução.
A qualidade de áudio, especificamente, é ruim. Você ouve eco, quando está usando um monofone, estática, silêncios ocasionais (cortes na conversação) interferência ou truncamento na ligação, etc.	Diversos problemas de rede, em potencial, podem causar isso. Entre em contato com Administrador da LAN e forneça uma descrição mais completa possível do problema.

Problema/Defeito	Solução sugerida
Nenhum tom de discagem	Certifique-se de que o monofone e os cabos do telefone estejam bem conectados. Observe que poderá haver um breve atraso no funcionamento, se você desconectar e reconectar o telefone. Redefina o telefone. (Consulte a seção entitulada Como redefinir e reinicializar o telefone IP para obter detalhes.) Consulte o Administrador do sistema se as etapas acima não fornecerem os resultados desejados.
O telefone não toca	Defina o volume do toque de chamada para um nível mais alto, usando as teclas Aumentar/Diminuir volume. De um outro telefone, efetue uma chamada para o seu ramal para testar a solução acima sugerida.
O Viva-voz não funciona	Pergunte ao Administrador do sistema se o Viva-voz foi desativado. **Observação:** O Viva-voz é unidirecional, permite apenas ouvir. Quando está ativado, é possível ouvir a outra pessoa, mas ela não pode ouvi-lo.
Uma facilidade não funciona conforme indicado no Guia do Usuário (por exemplo, a tecla Mensagem não funciona conforme descrito)	Verifique o procedimento e tente novamente. Em determinadas facilidades, você deve pegar o monofone antes ou colocar o telefone fora do gancho. Consulte o Administrador do sistema, caso a ação acima não forneça o resultado desejado. O sistema do seu telefone pode ter sido especialmente programado para determinadas facilidades, aplicáveis somente às suas instalações. Ou, algumas funcionalidades podem ter sido desativadas no servidor de chamadas.
Todos os demais problemas do telefone IP	Entre em contato com o Administrador do sistema.

Como redefinir e reinicializar o telefone IP

Redefina o telefone IP quando as sugestões descritas em Como solucionar problemas não corrigirem o problema ou quando for instruído pelo Administrador do sistema para assim proceder.

ATENÇÃO:
Somente faça uma Reinicialização com o consentimento do Administrador do sistema e quando uma redefinição não solucionar o problema. A reinicialização pode provocar a perda de informações armazenadas, como opções e configurações.

Como redefinir o telefone

Esse procedimento básico de redefinição deve solucionar a maioria dos problemas.

1. Pressione a tecla **Mute** ( ).
2. Pressione as seguintes teclas na seqüência, utilizando o teclado: **73738#**

   *O display exibe a mensagem "Redefinir valores? * = não # = sim".*
3. Escolha um dos seguintes procedimentos:

Se você deseja	Então
Redefinir o telefone sem redefinir nenhum valor atribuído	Pressione ***** (asterisco). *Um tom de confirmação é emitido e o display exibe o prompt "Restart phone?" ("Reiniciar o telefone?) * = não # = sim".*
Redefinir o telefone e qualquer valor atribuído (programado) anteriormente (Somente utilize essa opção se o telefone possuir valores estáticos, programados)	Pressione # (a tecla Cerquilha). *O display exibe a mensagem "Resetting values" ("Redefinindo valores") quando o telefone redefine os respectivos valores programados, como o endereço IP, aos valores padrão e restabelece a conexão com o servidor. Em seguida, o display exibe o prompt "Restart phone? ("Reiniciar o telefone?) * = não # = sim*".

4. Pressione # para reiniciar o telefone ou ***** para concluir a reinicialização e restaurar o telefone ao estado anterior.

NOTA:
Qualquer reinicialização/redefinição do telefone pode levar alguns minutos.

Como reinicializar o telefone

Somente faça a reinicialização com o consentimento do Administrador do sistema, caso os procedimentos de redefinição programada ou básica não possam ser executados ou não corrijam o problema:

1. Desconecte o telefone e conecte-o novamente.

   A conexão do telefone é restabelecida.

2. Se a reinicialização não corrigir o problema, o Administrador do sistema pode executar uma reinicialização mais completa, desconectando o telefone e os cabos da rede Ethernet.

AVISO:
Em virtude do tipo de reinicialização mencionado na etapa 2 envolver a reprogramação de determinados valores, ela deverá ser executada somente pelo Administrador do sistema.

Índice

A

Alto-falante 1-4
Área de exibição, descrição da 1-3

C

Como adicionar outra pessoa à chamada 2-2
Como adicionar uma chamada em retenção à chamada atual 2-2
Como atender chamadas 2-2
Como colocar uma chamada em retenção 2-3
Como discar novamente o último número chamado: 2-1
Como efetuar logoff do telefone 2-6
Como encerrar uma chamada enquanto o alto-falante está ativado 2-4
Como enviar uma chamada para outro telefone 2-5
Como evitar que a outra pessoa na linha o ouça 2-3
Como fazer chamadas 2-1
Como gerenciar o telefone e solucionar problemas 3-1
Como liberar a última pessoa adicionada a uma chamada de conferência 2-3
Como personalizar os padrões de toque de chamada do telefone 3-3
Como recuperar uma Mensagem de correio de voz 2-5
Como redefinir e reinicializar o telefone IP 3-8
Como restabelecer a conexão do telefone após um logoff 2-6
Como solucionar problemas 3-1
Como solucionar problemas básicos, tabela 3-5
Como testar o telefone 3-5
Como testar os indicadores luminosos e o display do telefone 3-5
Como utilizar este documento viii
Como utilizar o telefone IP 4602/4602SW 2-1

D

Data de emissão deste documento viii
Descrições das teclas/facilidades 1-3
Documentação relacionada x

F

Facilidade Conferência 2-2
Facilidade Mute 2-3
Facilidade Retenção de chamada 2-3
Facilidade Transferir 2-5
Facilidade Viva-voz 2-4
Facilidades para atendimento de chamadas 2-2

I

Ícones do display, como entender 3-4
Ilustração, do telefone 1-2
Indicador LED de Mute 1-4
Indicador LED do alto-falante 1-4
Indicador luminoso de mensagem em espera 1-3
Introdução ao telefone IP 4602/4602SW 1-1

L

Logoff, como restabelecer a conexão do telefone após um 2-6

M

Mensagem de correio de voz, como recuperar uma 2-5
Monofone, como mudar do Viva-voz para 2-4

O

Organização do documento viii

P

Padrões de toque de chamada, como personalizar 3-3
Para retornar à chamada em retenção 2-3
Público-alvo deste documento viii

S

Sobre este guia vii

T

Tecla Conferência 1-5
Tecla Controle de volume 1-4
Tecla Liberar 1-5
Tecla Mensagem de voz 1-4
Tecla Mute 1-4
Tecla Rediscar 1-5
Tecla Retenção de chamada 1-4
Teclas de linha 1-4
Telefone IP 4602/4602SW
  Como utilizar 2-1
  Descrições das teclas/facilidades 1-3
  Ilustração 1-2
  Introdução 1-1
  Sobre o 1-1
Tons de toque de chamada, como entender 3-2

V

Viva-voz, como ativar durante uma chamada 2-4
Viva-voz, como desativar durante uma chamada 2-4
Viva-voz, como encerrar uma chamada quando estiver ativado 2-4